OFFICE DE TOURISME DE FRONTIGNAN

BILAN QUALITE 2014

Maison du Tourisme et de la Plaisance – avenue des Etangs – 34110 Frontignan

Tél. : +33 4 67 18 31 60 tourisme@ville-frontignan.fr

frontignan-tourisme.com facebook.com/frontignan.tourisme

GROUPE DE TRAVAIL LOCAL QUALITE :

Courant 2014, le GTL s'est réuni à deux reprises. Ci-dessous le bilan global de ces deux réunions

THEMATIQUES	REMARQUES
STATIONNEMENT / VOIERIE **Des travaux sont prévus sur le quartier de la Bergerie avec des réaménagements** **Malheureusement le parking n'inspire pas confiance car les plantes qui longent le parking masquent les places de stationnement**	Pas assez de possibilité de parking zone des Aresquiers et à la Bergerie Dangerosité de la route entre le Tamaris et les commerces, pas de trottoirs afin que les piétons soient en sécurité. A cause de l'inutilisation du grand parking, quartier de l'entrée, il y a trop de véhicules mal garés au niveau des commerces / restaurants. Les piétons ont du mal à circuler, c'est très dangereux.
PROPRETE **L'entretien est fait quotidiennement mais il y a beaucoup de rotation de camions**	Z.A.C de la Peyrade, apporter plus d'attention au site, zone mal entretenue, peu d'éclairage.
CHIENS **Malgré l'interdiction entre le 1er/05 et le 30/09 et le passage de la PM**	Toujours plusieurs remarques sur la présence des chiens sur les plages.
QUARTIER DE LA PLAGE **Les banques ne sont intéressées**	Installation d'un D.A.B
ANIMATIONS / PRESTATIONS **Cette manifestation ne sera pas reconduite à Frontignan Plage, elle est déplacée aux Arènes** **Mise en place de nouvelles balades pour 2015** **Le choix de films « décalés » est voulu par l'organisation**	French Connection, trop tard, trop bruyant. Les personnes voulant aller à la plage dans la journée n'ont pas pu se garer. Pas assez de promenades en mer Emmuscades, cinéma dans les vignes, encore plusieurs remarques concernant le choix des films ;
PLAN DE VILLE **Un plan de ville détachable va être réalisé, permettra d'avoir des zooms**	Illisible, mis à part les principaux boulevards

HALTE FLUVIALE **Fait** **Les bornes seront mises en service d'avril à octobre** **Pas de modification d'horaires prévue pour le moment**	Rajouter un mode d'emploi pour expliquer le fonctionnement de la borne de distribution d'eau et d'électricité de la Halte Fluviale. En avant et après saison, de nombreuses personnes trouvent dommage de ne pas pouvoir accéder aux bornes d'eau et d'électricité En saison, aucun agent disponible entre 11h et 15h, c'est dommage.
SENTIERS BALISES SERVICE DES SPORTS **Un panneau explicatif est installé à chaque départ de sentier**	Sentiers mal signalés, pas fléchés, Rajouter de panneaux explicatifs faune et flore
AIRE DE CAMPING CARS **A l'étude**	Création d'une aire
TRANSPORT **Thau Agglo met à l'étude de nouvelles rotations**	Manque de bus directs pour Balaruc les Bains
OT CENTRE VILLE **Fléchage existant en centre-ville**	Mal indiqué au départ du canal et même en ville
WIFI / ACCES INTERNET **A l'étude par la collectivité**	De nombreuses demandes afin de pouvoir accéder gratuitement au WIFI, que ce soit en ville ou sur le port
PISTES CYCLABLES **Cartes fournies par le CG, nous sommes donc tributaires de l'envoi par ce dernier**	Beaucoup de demandes de cartes des pistes cyclables.
COMMUNICATION **Déjà signalé, la COM fait es efforts afin de collecter le plus rapidement possibles les informations**	De manière générale, les programmes arrivent trop tard

THEMATIQUES	RECLAMATIONS
LOCATIONS MEUBLEES **Courriers envoyés aux propriétaires concernés**	Plusieurs réclamations sur des locations meublées non classées louées par l'intermédiaire du « Bon Coin » - propreté, niveau de confort
PORT DE PLAISANCE **Copie transmise au directeur e Port de Plaisance**	Réclamation suite au dragage du port (nuisances sonores et odeurs)
TAPAGE / VOLS **Copie réclamation transmise à la PM**	Au niveau du poste de secours de l'impasse des plaisanciers, tapage, trafics, bris de tables et de chaises
COMMERCE **Copie transmise au service commerce**	Réclamation concernant la concession de plage du Spot
NETTOYAGE DES PLAGES **Copie transmise à la DEPE**	Réclamation concernant le nettoyage des plages au niveau du Grand Bleu, rue des Dunes, imp. du Grau, ave Vauban
CHIENS SUR LAS PLAGES **Copie transmise à la PM**	Réclamations concernant la présence de chiens sur les plages

2014 - Retours des enquêtes satisfaction

En 2014, 240 enquêtes satisfaction ont été réalisées auprès e nos visiteurs.

Avez-vous trouvé facilement l'Office de Tourisme	73 %	22 %	3 %	1 %
Temps d'attente vous a-t-il paru raisonnable	90 %	9 %	0 %	0 %
Personnel disponible et attentif à la demande	93 %	4 %	2 %	0 %
Avez-vous été satisfait de la réponse apportée	89 %	7 %	1 %	0 %

REMARQUES GENERALES SUR LES SERVICES DE L'OT	
Points positifs	Personnel efficace, disponible et compétent Bon accueil de la part des conseillers en séjour
Points à améliorer	Signalétique OT en centre-ville, Réaliser des plans de sentiers dans le massif e la Gardiole Manque de parking devant l'OT du centre-ville

REMARQUES GENERALES SUR LES SERVICES DE LA DESTINATION				
Points à améliorer	Propreté - trop de déjections canines Créer une piste cyclable en centre-ville Manque de navette entre le port de Frontignan et le port de Sète Pas de ligne directe en bus entre Frontignan et Balaruc			
PROFIL DE LA CLIENTELE (4 premiers résultats)				
Vous séjournez	En famille	En couple	Entre amis	Seul
	45 %	34 %	7 %	4 %
Votre tranche d'âge	50 –64 ans	35 – 49 ans	65 ans et +	25 – 34 ans
	32 %	29 %	11 %	6 %
Catégorie socio prof	Employés	Retraités	Cadre / prof Intel.	Commerçants
	25 %	25 %	19 %	4 %
Mode d'hébergement	Location	Camping	Résidence second.	Parents / amis
	27 %	14 %	7 %	6 %
Durée du séjour	1 semaine	2 semaines	< 1 semaine	> 3 semaines
	22 %	19 %	9 %	8 %
Choix de la destination	Activités proposées en dehors de la plage, Site préservé, au calme, Destination familiale, adaptée aux enfants Plage et soleil, Vignoble, Découverte d la région, bien situé pour des départs de visites			

2014 - ACTIONS MISES EN PLACE VISANT A L'AMELIORATION DE LA QUALITE

- Achat de 3 tablettes numériques (1 pour l'OT ville + 2 pour OT plage), cet achat permet aux conseillers en séjours d'aller vers nos visiteurs hors la banque d'accueil.
- 5 ateliers numériques à l'attention de nos socio-pros
- Visites chez les prestataires
- Modification du livret d'accueil du nouvel entrant, plus complet mais moins lourd à la lecture que le MAQ.
- Modification des enquêtes satisfaction. Moins de questions, moins lourd à remplir par nos visiteurs.
- Création de Fiches d'Instructions concernant l'accueil des personnes déficientes, des familles.
- Mise en place de l'accueil personnalisé, avec prise de RV en amont de la venue des personnes, préparation de la documentation adaptée à la demande. Accueil avec jus de fruit et gâteaux.
- Groupe de Travail Local Qualité, envoi de la synthèse en amont de la réunion pour un gain d'efficacité.
- Relookage de notre site Internet et passage en responsive design afin qu'il soit lu sur tous les supports (tablettes, mobiles). Depuis 2012 les connexions sur notre site Internet ont augmenté de 400% via les tablettes et de 500% via les mobiles.
- Traitement des questionnaires sur Google Drive (auparavant sous Excel)
- Installation d'un écran tactile à l'OT ville
- Création de fiches prestataires d'hébergement détaillées pour l'accueil
- Déplacement d'un des stands itinérants au camping Tamaris le dimanche soir
- Délocalisation du lancement de saison dans un lieu touristique
- Participation active (plusieurs réunions, création de fiches actions) à l'élaboration de l'Agenda 21 de la ville

2014 / 2015– ACTIONS RECONDUITES

- Eductour à l'attention des hébergeurs afin de leur faire connaître les activités nature mises en place par l'OT.
- Délocalisation du lancement de saison à l'attention des socio-pros, chez un prestataires
- Disponibilités des hébergements sur le site Internet, nous avons continué à inciter les propriétaires à saisir eux même la disponibilité de leurs logements.
- Livret d'accueil à destination de la clientèle des hébergeurs (à mettre à disposition de leur clientèle pour consultation)
- Participation des saisonniers aux différentes sorties organisées par l'OT, selon le planning.
- Formation du personnel permanent (plan sur 3 ans) et du personnel saisonnier.

2015 – ACTIONS A VENIR

- Reconduction de la Marque Qualité Tourisme
- Reconduction du label Tourisme et Handicap
- Modification de la lettre d'accompagnement aux réponses courriers touristiques
- Améliorer la collecte des enquêtes satisfaction, arriver à la barre des 300 enquêtes
- Mise en place d'audit interne à l'OT
- Mise en place de fiches à cocher avec les remarques récurrentes
- Mise à disposition de questionnaires satisfaction auprès des logeurs
- Questionnaire satisfaction à rajouter sur l'écran tactile
- Améliorer la qualité des ateliers d'initiation à la dégustation
- Refonte du guide d'accueil
- Création du guide partenariat
- Achat d'une caisse enregistreuse
- Modification du système de réservation